



INFORME DE PQRD's SEGUNDO SEMESTRE 2016

SECRETARIA GENERAL

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. MARCO LEGAL.....	3
3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	4
4. CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE CONSULTA (PQRDS)	5
5. SOLICITUDES POR ÁREA.....	5
6. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	6
7. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES.....	7
8. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD.....	7
9. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	8
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8

1. PRESENTACIÓN

El presente informe se elaboró con base en los datos contenidos en la Matriz de seguimiento de las PQRSD, esta base con tiene la información de todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por los usuarios de la UPME a través de los diferentes canales que la entidad ha dispuesto para tal fin. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2016

Esta información es registrada y clasificada y resuelta por el Profesional de Atención al Ciudadano, en el caso de no tener competencia esta área para entregar la respuesta, será asignada a las diferentes dependencias según el caso.

Aquellos radicados que no son competencia de esta Unidad, son remitidos a las respectivas entidades públicas y/o privadas, dando cumplimiento con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

2. MARCO LEGAL

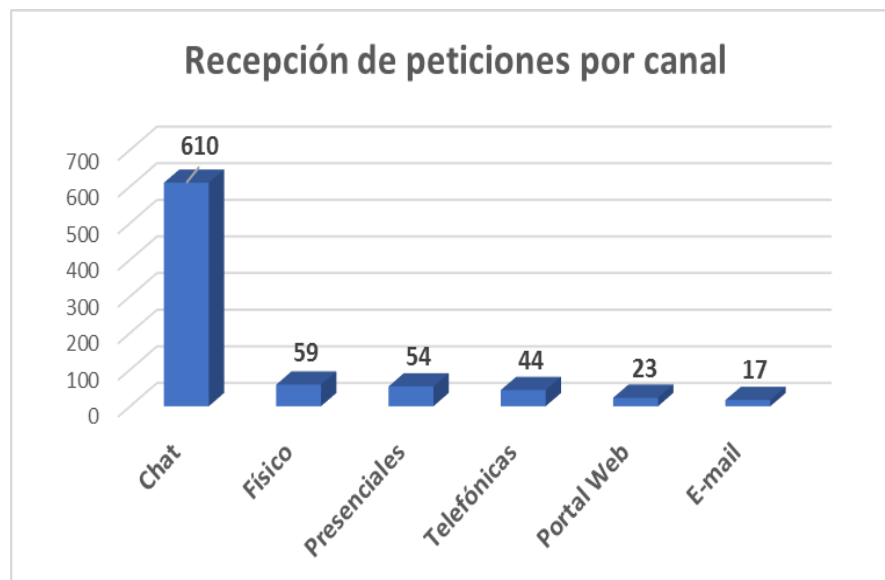
- ✓ Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Artículo 73, 75 y 76 de la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Artículos 14, 13 y 14 del Decreto Ley 019 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Decreto 2641 de 2012 por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

3. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2016 fueron recibidas 807 solicitudes a través de los diferentes canales así:

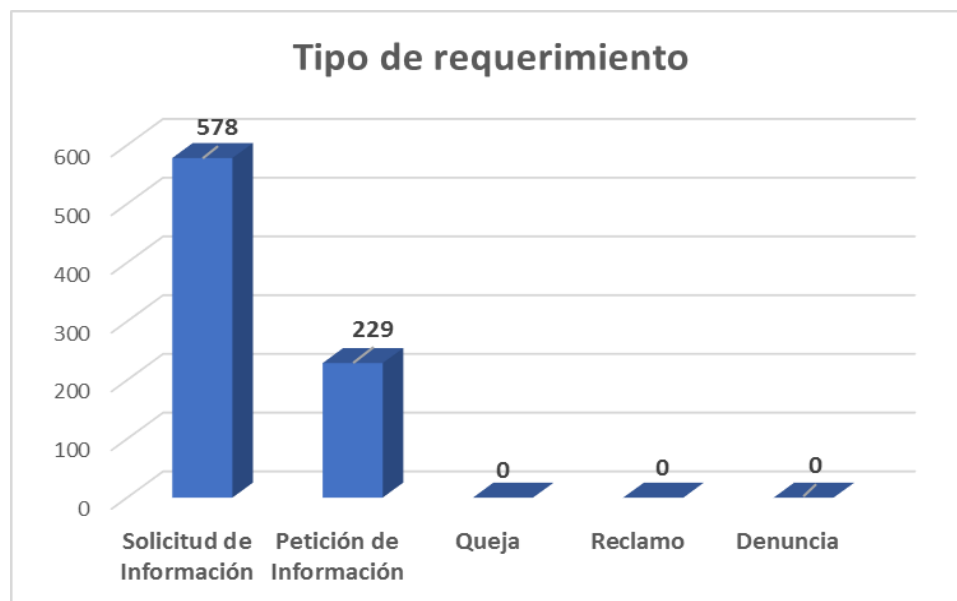
El canal más utilizado por los ciudadanos es el chat con 610 peticiones que representa el 76% del total de solicitudes radicadas.

Canal	No.	%
Chat	610	76%
Físico	59	7%
Presenciales	54	7%
Telefónicas	44	5%
Portal Web	23	3%
E-mail	17	2%
Total	807	100%



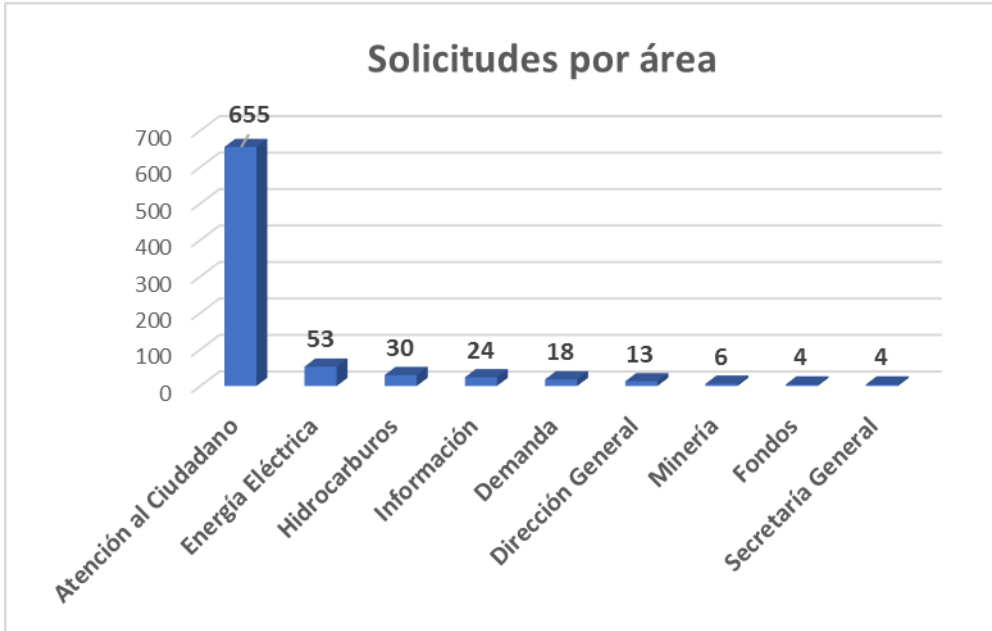
4. CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE CONSULTA (PQRDS)

De las 807 solicitudes recibidas, 578 responde a solicitud de información esto es el 71.62%, las 229 restantes tienen que ver con petición de información que equivale al 28.38%. Por destacar que durante el segundo semestre de 2016 no se recibieron denuncias, quejas ni reclamos.



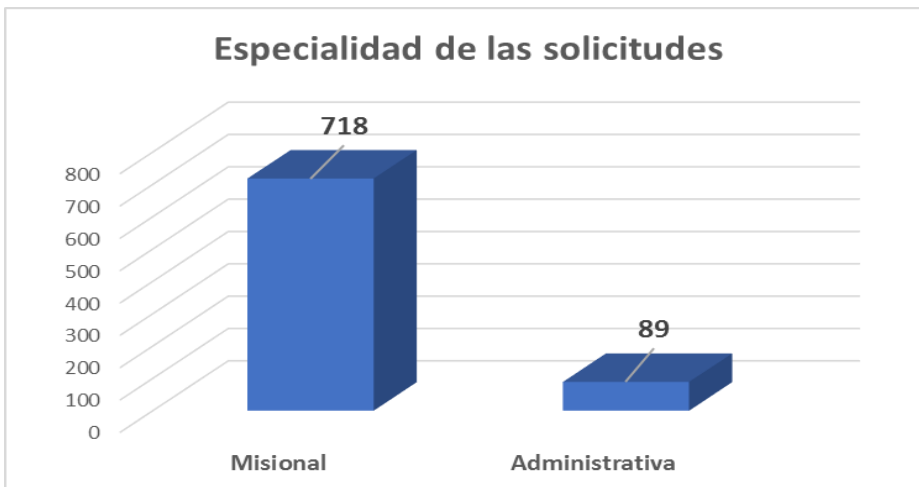
5. SOLICITUDES POR ÁREA

El 81% de las solicitudes fueron atendidas por el área de Atención al Ciudadano, este porcentaje estuvo representado en 655 peticiones, en segunda instancia aparece la Subdirección de Energía Eléctrica con 53 requerimientos, seguidamente Subdirección de Hidrocarburos con 30, posteriormente la oficina de Información con 24, la Subdirección de Demanda con 18, la Dirección General con 13, la Subdirección de Minería con 6, la Oficina de Fondos con 4 y cierra la Secretaría General con 4.



6. ESPECIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se observa que 718 de las solicitudes fueron de tipo misional, esto es el 89% del total de peticiones formuladas, el 11% restante fueron de orden administrativo.



7. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, fueron trasladadas 17 solicitudes entre los meses de julio a diciembre de 2016.



8. TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

La matriz de seguimiento muestra los tiempos en que cada solicitud fue resuelta, siendo 10 días el techo máximo en la oportunidad de respuesta y cero días el mínimo.

Canal	No. De Solicitudes recibidas	No. De Solicitudes Resueltas	Promedio de días en la oportunidad de respuesta	Techo mínimo en días en la oportunidad de respuesta	Techo máximo en días en la oportunidad de respuesta
Chat	610	610	1	0	6
Solicitudes en Físico	59	59	5	1	10
Solicitudes presenciales	54	54	0	0	0
Solicitudes telefónicas	44	44	0	0	0
Solicitudes por la Web	23	23	4	1	8
Solicitudes por E-mail	17	17	1,2	0	4
Total	807	807	1,3	0	10

9. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Dentro del total de solicitudes radicadas en la UPME, en ninguno de los casos se negó el acceso a la información.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se observa que la Unidad de Planeación Minero Energética UPME ha venido cumpliendo de manera oportuna en los tiempos de respuesta a cada una de las solicitudes, siendo 10 días el techo máximo de respuesta.

Se evidencia que uno de los canales más utilizados por los ciudadanos es el chat, para el segundo semestre de 2016 alcanzó 610 peticiones que equivalen al 76% del total de solicitudes.

Por destacar que durante el segundo semestre de 2016 no se presentaron quejas, reclamos ni denuncias, las peticiones estuvieron concentradas en solicitudes de información y peticiones de información.

Establecer la posibilidad de que el Área de Atención al Ciudadano se preste a través un cubículo que permita mayor privacidad.